

## 2020 年下半年系统规划与管理师下午论文真题

(考试时间 15:20~17:20 共 120 分钟)

请按下述要求正确填写答题纸

1. 本试卷满分 75 分。
2. 答题纸上除填写上述内容外只能写解答。
3. 解答应分摘要和正文两部分。在书写时, 请注意以下两点:
  - ① 摘要字数在 300 字以内, 可以分条叙述, 但不允许有图、表和流程图。
  - ② 正文字数为 2000 字至 2500 字, 文中可以分条叙述, 但不要全部用分条叙述的方式。
4. 解答时字迹务必清楚, 字迹不清, 将不评分。

本资料由信管网([www.cnitpm.com](http://www.cnitpm.com))整理发布, 欢迎到信管网资料库免费下载学习  
资料

信管网是专业系统规划与管理师网站。提供了考试资讯、考试报名、成绩查询、资料下载、在线答题、考试培训、项目管理人才交流、企业内训等服务。

信管网——专业、专注、专心, 成就你的规划管理师梦想!

信管网: [www.cnitpm.com](http://www.cnitpm.com)

注: 本资料由信管网整理后共享给各位考生, 如果有侵犯版权行为, 请来信告知。

信管网微信公众号



信管网客服微信号



## 2020 年系统规划与管理师论文真题试题一：论 IT 服务规划设计

- 1、概要叙述你参与过的或者你所在组织开展过的 IT 服务项目的情况（背景目的、组织、结构、服务对象、服务内容等），说明你在其中承担的工作。
- 2、结合项目实际，论述你对 IT 服务规划设计的认识，可以包括但不限于以下方面：
  - (1) IT 服务规划设计的主要工作内容
  - (2) IT 服务方案设计再人员、过程、技术、资源等方面的主要内容
  - (3) 请结合论文中所提到的 IT 服务，介绍你是如何进行 IT 服务规划设计的，包括具体的做法和经验教训。

## 2020 年系统规划与管理师论文真题试题二：论 IT 服务风险管理

风险是实现服务目标过程中的不确定性对服务所带来的影响,IT 服务风险管理可以对风险进行有效管理,帮助实现预定的目标，减少风险对组织资源、收益的不利影响。

请以" IT 服务风险管理" 为题，分别从以下三个方面进行论述：

- 1.概要叙述你参与过的或你所在组织开展过的 IT 服务项目的基本情况（背景、目的、组织结构、周期、服务对象、服务方式、服务内容、交付成果等）并说明你在其中承担的工作。
- 2.结合项目管理实际情况并围绕以下要点论述你对 IT 服务风险管理的认识：
  - (1) 项目人员、过程、技术、资源方面可能会在哪些风险
  - (2) 结合 IT 服务风险管理的过程，针对所在的风险如何进行管理
- 3.请结合论文中所提到的 IT 服务项目，介绍你是如何进行风险管理的（可叙述具体做法）并总结你的心得体会。